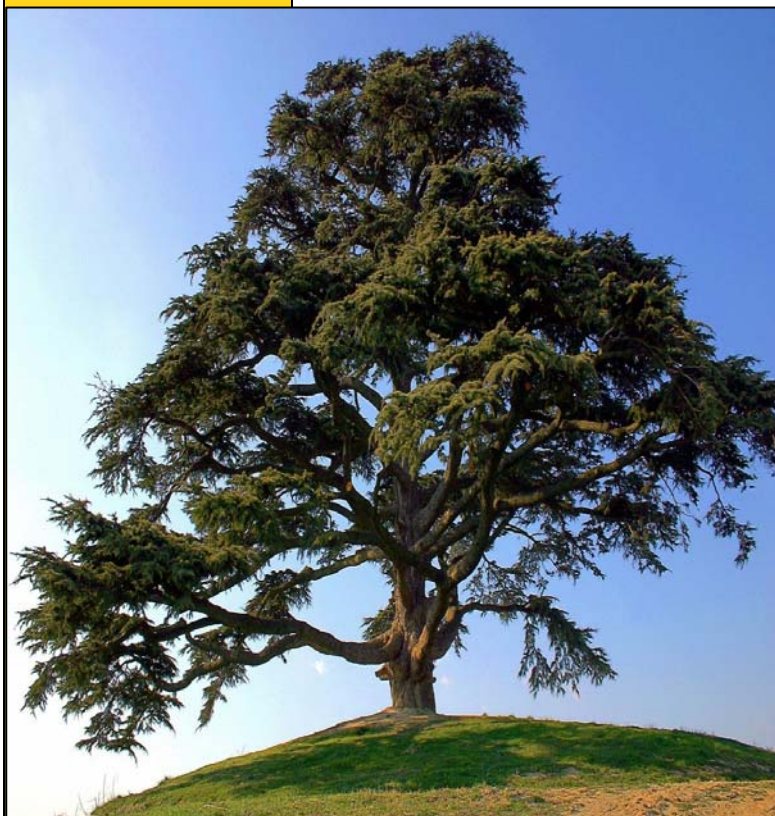


# Bienvenue chez vous!



## **GUIDE D'ACCUEIL À L'INTENTION DU RÉSIDENT**



**PROGRAMME HÉBERGEMENT**  
**DIRECTION PROGRAMMES PERSONNES EN PERTE D'AUTONOMIE**

**RÉVISION FÉVRIER 2012**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE BIENVENUE .....</b>	<b>1</b>
<b>CENTRE D'HÉBERGEMENT - RIMOUSKI .....</b>	<b>3</b>
NOTRE HISTOIRE.....	3
NOTRE MISSION .....	4
NOTRE PHILOSOPHIE : L'APPROCHE MILIEU DE VIE.....	4
NOS VALEURS.....	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	5
COMITÉ DES RÉSIDENTS.....	5
FAMILLE ET PROCHES AIDANTS .....	6
FONDATION DU CENTRE HOSPITALIER RÉGIONAL DE RIMOUSKI.....	7
<b>SERVICES DU CENTRE D'HÉBERGEMENT .....</b>	<b>8</b>
SERVICES DE SOINS DE SANTÉ ET D'ASSISTANCE .....	8
SOINS PALLIATIFS .....	9
SERVICE DE RÉADAPTATION .....	10
SERVICE DE PHARMACIE.....	10
SERVICE MÉDICAL.....	11
SERVICE ALIMENTAIRE ET NUTRITION CLINIQUE .....	11
SERVICE DE TRAVAIL SOCIAL .....	12
SERVICE D'ANIMATION LOISIRS .....	12
SERVICE DES BÉNÉVOLES .....	13
SERVICES TECHNIQUES.....	13
SERVICE DE SOINS SPIRITUELS.....	14
<b>RENSEIGNEMENTS UTILES .....</b>	<b>15</b>
SÉCURITÉ DES SOINS ET DES SERVICES.....	15
Mesures de sécurité.....	15
Prévention des infections .....	16
Gestion des risques .....	16
Mesures de contrôle.....	17
Sécurité des résidents : Responsabilité de tous .....	17
En cas d'accident ou d'urgence médicale .....	18
Médication.....	18
CONTRIBUTION ET FRAIS D'HÉBERGEMENT .....	18
PROGRAMME ORTHÈSES - PROTHÈSES .....	19
AMÉNAGEMENT PHYSIQUE .....	19
VOTRE CHAMBRE .....	19
LISTE DES APPAREILS, ACCESSOIRES OU MEUBLES PERMIS .....	20

AUTRES SERVICES .....	21
Salon de coiffure .....	21
Soins de pieds.....	21
Téléphone .....	21
Câble - Téléviseur .....	21
Internet.....	21
Caisse des résidents.....	22
Entretien des vêtements personnels.....	22
Identification des vêtements.....	23
Service de couture .....	23
Vêtements adaptés .....	24
Service postal.....	24
Journaux - Revues .....	24
Lieux d'échange et de loisirs .....	24
Animal de compagnie.....	25
Assurances .....	25
Stationnement.....	25
<b>POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ÉTABLISSEMENT.....</b>	<b>26</b>
POLITIQUE DU TABAC .....	26
VISITES .....	26
SORTIES TEMPORAIRES.....	26
TRANSFERT DE CHAMBRE.....	27
DÉPART.....	27
SERVICES PRIVÉS .....	27
PROTECTION DES EFFETS PERSONNELS.....	28
POURBOIRES ET CADEAUX .....	28
SOLLICITATION.....	28
PROCESSUS DE PLAINTES .....	28
DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ .....	29
Code d'éthique et charte des droits et responsabilités des usagers et des résidents.....	29
Secret professionnel .....	29
Politique de violence et d'harcèlement.....	29
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>30</b>
<b>ANNEXES</b>	
ANNEXE 1 - LISTE TÉLÉPHONIQUE.....	31
ANNEXE 2 - LOCAUX .....	33
ANNEXE 3 - PLAN DU CENTRE D'HÉBERGEMENT .....	35
ANNEXE 4 - NOTES PERSONNELLES.....	37

## MOT DE BIENVENUE

Madame,  
Monsieur,

Le conseil d'administration, la direction, les médecins, le personnel et les bénévoles du Centre d'hébergement – Rimouski sont heureux de vous accueillir dans votre nouvelle demeure.

Quitter son domicile constitue souvent un moment difficile de la vie, le respect des émotions ressenties s'avère important pour le bon déroulement du processus d'adaptation.

Afin de faciliter votre intégration à ce nouveau milieu, nous avons préparé ce guide. Vous y trouverez de multiples renseignements sur le Centre d'hébergement, sa vie interne et sur les nombreux services qui vous sont offerts. Nous espérons que ce guide saura répondre à vos interrogations.

Avec les ressources dont nous disposons et en respectant votre situation personnelle, les médecins, le personnel et les bénévoles mettront tout en œuvre afin que vous bénéficiiez d'une qualité de vie agréable dans un milieu sécuritaire qui, nous l'espérons, vous aidera à traverser avec sérénité cette période parfois difficile, mais souvent enrichissante.

Chère Madame, cher Monsieur, bienvenue chez vous !

*Les gestionnaires et la direction  
Programmes personnes en perte d'autonomie*



## CENTRE D'HÉBERGEMENT - RIMOUSKI

### NOTRE HISTOIRE

En 1950, un terrible incendie détruit une partie de la ville de Rimouski dont l'Hospice des vieillards des Sœurs de la Charité. En 1956, ces dernières, à la demande de monseigneur Charles-Eugène Parent, font construire un établissement pour répondre aux besoins d'hébergement des personnes âgées de la région. En novembre 1958, l'établissement reçoit ses premiers résidents; il porte alors le nom de Maison de la Charité et est administré par la communauté religieuse des Filles de Jésus.

En 1970, la maison est confiée à une corporation publique sans but lucratif constituée initialement de Chevaliers de Colomb. Sous cette nouvelle administration, elle prend le nom de Foyer de Rimouski. Dès 1971, sa capacité d'hébergement passe de 150 à 219 personnes.

En décembre 1998, le Foyer de Rimouski et le CLSC de l'Estuaire se fusionnent et deviennent le CLSC-CHSLD Rimouski-Neigette.

Depuis avril 2004, le CLSC-CHSLD Rimouski-Neigette et le CHRR sont intégrés et portent le nom de Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette. Le Centre d'hébergement est financé par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec qui lui verse une partie de son budget annuel. L'autre partie des revenus de l'établissement provient de la contribution mensuelle déboursée par les résidents.

Le Centre d'hébergement accueille actuellement des personnes en lourde perte d'autonomie fonctionnelle qui requièrent des soins de santé et d'assistance à long terme. Sa capacité d'accueil est de 250 résidents.

Parallèlement, depuis 1995, l'établissement conclut des contrats de service avec différentes résidences privées de la région pour accueillir 135 personnes au sein de places privées gérées par le réseau public. Ces résidences de type intermédiaire répondent aux besoins des gens qui nécessitent des soins, mais ne requièrent pas d'assistance régulière ou de surveillance constante.

Environ 385 personnes œuvrent au Centre d'hébergement. S'ajoutent à eux le personnel des différentes résidences et les bénévoles.

## NOTRE MISSION

La mission du Centre d'hébergement consiste à :

« Offrir, de façon temporaire ou permanente, un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage ». (LSSSS, art. 83)

## NOTRE PHILOSOPHIE : L'APPROCHE MILIEU DE VIE

Nous considérons la personne qui réside en centre d'hébergement avant tout comme un adulte qui a des besoins biologiques, psychologiques, sociaux et spirituels uniques. C'est une personne à part entière qui a une expérience de vie et qui continue à cheminer.

Malgré sa grande perte d'autonomie, cette personne conserve des capacités. À cet égard, elle est capable de faire des choix et d'assumer des responsabilités vis-à-vis ceux-ci.

Les résidents acheminent leurs demandes aux intervenants qui voient à ce que, lors de la prise de décision, leurs droits individuels soient pris en considération tout en préservant les droits collectifs.

Les intervenants qui travaillent, directement ou indirectement, auprès de la personne hébergée sont là pour l'informer, l'accompagner, la guider et la soutenir.

La direction s'assure de la qualité des services et de l'équilibre entre des soins adéquats et un milieu de vie chaleureux et épanouissant, et ce, en tenant compte des ressources dont elle dispose.

## NOS VALEURS

Nos valeurs représentent ce qui nous tient à cœur. Elles colorent toutes nos décisions et interventions.

Nous priorisons en regard des personnes hébergées les valeurs suivantes :

- Respect de la dignité;
- Respect des choix et volontés;
- Respect des différences.

Pour ce faire, nous aurons à cœur d'établir des relations empreintes de :

- Empathie;
- Chaleur humaine;
- Patience et tolérance.

Nous gardons en tête qu'il faut établir une organisation du travail et des règles de fonctionnement qui reflètent :

- Souplesse;
- Créativité;
- Gros bon sens.

## **C**ONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Centre d'hébergement est géré par un conseil d'administration composé de quinze membres. Le conseil d'administration détermine les orientations, les priorités et les objectifs de l'établissement.

La composition du conseil d'administration est prévue dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux. (LSSSS, art. 129)

## **C**OMITÉ DES RÉSIDENTS

En vertu de la Loi 83 sur les services de santé et les services sociaux, le comité des résidents est composé d'un minimum de trois membres dont une majorité de résidents, de répondants ou d'usagers qui reçoivent des services de santé. (LSSS, art. 209 et 209.1)

Un membre du comité des résidents est nommé pour faire partie du comité des usagers du CSSS de Rimouski-Neigette.

Le mandat de ce comité est d'être le gardien des droits des usagers et des résidents. Il est d'une durée de trois ans et peut être renouvelé.

Les fonctions du comité des résidents (LSSS, art. 212) sont de :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs responsabilités;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

Ce comité est là pour vous. Il est indépendant du personnel et de la direction. Il a une autonomie complète dans l'exercice de son mandat et de ses fonctions.

Tous les renseignements que vous transmettez au comité des résidents, demeurent confidentiels. Vous pouvez le joindre par :

- Téléphone : 418 722-0968 ou 418 724-3000 poste 8126;
- Télécopieur : 418 724-2482;
- Courriel : [comite.des.usagers.chsld@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.des.usagers.chsld@ssss.gouv.qc.ca)

ou au :

- Local 121, 1<sup>er</sup> étage du Centre d'hébergement.

Vos commentaires et suggestions sont également appréciés. Vous pouvez les déposer dans la boîte aux lettres située sur la porte au local du comité ou dans la boîte à commentaires près de l'ascenseur qui est au rez-de-chaussée à l'entrée principale.

## **FAMILLE ET PROCHES AIDANTS**

Nous convenons de l'importance pour vous de maintenir des liens significatifs avec vos proches. De ce fait, nous favorisons et encourageons la présence et la participation de vos proches aux activités de soins et de loisirs.

Vos proches sont les bienvenus en tout temps, que ce soit pour vous visiter, partager un repas ou vous accompagner à une activité sociale ou à un rendez-vous.

## FONDATION DU CENTRE HOSPITALIER RÉGIONAL DE RIMOUSKI

La Fondation du Centre hospitalier régional de Rimouski soutient le Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette dans la mission de ses trois établissements. Avec plus de 8 millions de dollars investis à ce jour, elle joue un rôle complémentaire essentiel.

La générosité des donateurs et des bénévoles qui siègent à nos différents comités permet de faire une réelle différence pour les personnes soignées, suivies ou hébergées ici, dans notre région.

**Au Centre d'hébergement - Rimouski**, en plus d'investir dans du mobilier adapté et sécuritaire pour la clientèle, notamment dans les chambres de soins palliatifs, la Fondation finance des équipements de réadaptation et offre aux résidents des activités d'animation, telle la zoothérapie. Notre objectif est d'aider à créer un milieu de vie humain et réconfortant pour nos aînés en perte d'autonomie.

**Au CLSC - Rimouski**, la Fondation contribue au programme soutien à domicile afin que les personnes en perte d'autonomie qui le désirent, puissent demeurer le plus longtemps possible à leur résidence. Nous investissons également dans les programmes de psychiatrie, santé mentale et enfance-jeunesse-famille.

**À l'Hôpital régional - Rimouski**, votre appui financier permet d'ajouter de nouveaux équipements médicaux spécialisés qui améliorent la qualité et la diversité des soins et des services offerts à la population de la région. Par nos réalisations, nous contribuons à la rétention et au recrutement de médecins et de professionnels qui, pour bien faire leur travail, ont besoin d'avoir accès à un plateau technique adéquat.

Vous souhaitez faire un don, en connaître plus sur nos campagnes ou offrir vos services à titre de bénévole. Vous vous adressez à la :

Fondation du Centre hospitalier régional de Rimouski  
150, avenue Rouleau  
Rimouski (Québec) G5L 5T1  
Téléphone : 418 724-8580

Courriel : [fondation.csssrn@sss.gouv.qc.ca](mailto:fondation.csssrn@sss.gouv.qc.ca)  
Site web : [www.fondationchrr.com](http://www.fondationchrr.com)

**MERCI!**

## SERVICES DU CENTRE D'HÉBERGEMENT

Pour de raisons de santé et d'environnement social, le Centre d'hébergement est apparu la solution la plus adéquate pour vous. Cependant, aujourd'hui, mille questions surgissent. Toutes vos interrogations sont normales. La lecture de ce chapitre vous informera davantage sur nos services.

Au-delà de nos contraintes et de nos limites, les personnes hébergées sont au cœur de nos préoccupations quotidiennes. Le Centre d'hébergement préconise comme philosophie d'intervention, l'approche milieu de vie.

Cette approche vise à ce que le résident se considère :

- Comme chez lui en tenant compte de ses habitudes de vie;
- En confiance, en recevant des services personnalisés;
- En sécurité;
- Digne de respect;
- Bien renseigné;
- Maître de sa vie en continuant à prendre des décisions le concernant le plus longtemps possible, en autant que les personnes l'entourant soient respectées.

Dès votre arrivée, vous découvrirez toute une gamme de services et de personnes ressources qui mettront en pratique cette approche.

## SERVICES DE SOINS DE SANTÉ ET D'ASSISTANCE

Le service de soins de santé et le service d'assistance constituent les deux piliers du Centre d'hébergement.

Le service de soins de santé est composé d'infirmières et d'infirmières auxiliaires qui travaillent en étroite collaboration avec le service d'assistance qui regroupe les préposés aux bénéficiaires. Ils sont là 24 heures par jour pour vous écouter, vous renseigner et vous accompagner dans vos activités quotidiennes.

À l'équipe de soins de santé, s'ajoute la chef d'unité. Celle-ci vous rencontrera au cours des deux semaines suivant votre admission.

Cette rencontre a pour but de vous remettre le code d'éthique, la charte des droits et responsabilités des résidents, de discuter de la gestion des lits et des services privés et de clarifier le rôle de la chef d'unité, des infirmières et du personnel soignant.

La chef d'unité fait fonction d'intervenant qui répond pour le résident et ses proches aidants. Ce rôle, assumé en collaboration avec l'infirmière, consiste à :

- Entendre le résident et ses proches aidants pour toute demande, toute manifestation de mécontentement ou tout ajustement de service;
- S'assurer de la dispensation de soins et de services de qualité respectant la philosophie d'intervention du Centre d'hébergement.

Les différents programmes et les interventions du personnel ont comme objectif premier de se préoccuper de votre santé globale. Ce qui veut dire qu'ils s'attarderont tant à votre santé physique qu'à votre santé psychologique.

Le personnel de ces services met en place un projet de soins individualisés et adaptés à vos besoins. Cela implique une coordination des actions par l'équipe de travail et de la créativité pour vous assurer une vie de qualité dans votre centre d'hébergement.

Par leur présence continue, le personnel des services de soins et d'assistance assure un lien direct entre vous et les autres services professionnels et de soutien.

## **SOINS PALLIATIFS**

Nous vous demandons de discuter avec vos proches et l'équipe soignante de la manière dont vous voulez vivre votre fin de vie.

L'infirmière est la principale interlocutrice. Elle, le médecin et l'intervenante sociale vous aideront à traverser cette épreuve.

Du personnel compétent et de la documentation sont à votre disposition pour bien vivre votre passage en fin de vie.

Sur chaque étage, une chambre avec salon offre tous les accommodements pour les proches qui vous accompagneront dans cette dernière étape de vie.

## SERVICE DE RÉADAPTATION

Le service de réadaptation, qui regroupe l'ergothérapie et la physiothérapie, contribue au maintien et à l'amélioration de votre autonomie et assure votre confort lorsque votre état le requiert.

Ses principales activités sont :

- Prévention et réduction des plaies de pression;
- Positionnement au lit ou au fauteuil;
- Aménagement sécuritaire de votre chambre;
- Obtention d'orthèses, d'ustensiles adaptés, d'aides techniques;
- Évaluation et entraînement aux déplacements (marchette, fauteuil roulant, fauteuil de marche);
- Recommandations de moyens alternatifs à la contention.

À votre admission, vous serez évalué par l'ergothérapeute et la physiothérapeute. Un plan d'intervention sera établi selon vos besoins. Le personnel des soins infirmiers s'assure de l'application des recommandations du plan d'intervention.

## SERVICE DE PHARMACIE

Le pharmacien est un intervenant qui assure les soins pharmaceutiques et une utilisation sécuritaire des médicaments. Il révisé régulièrement l'utilisation de vos médicaments en collaboration avec le médecin et l'infirmière.

Le pharmacien collabore activement à prévenir et à résoudre vos problèmes de santé. Il agit à titre de consultant, identifie vos problèmes de santé ou vos besoins en médicaments. Il vérifie les interactions et les effets secondaires réels ou potentiels et les allergies. Il s'assure également que les doses soient appropriées et propose, au besoin, des ajustements selon votre état de santé ou votre âge.

Durant votre séjour, le Centre d'hébergement vous fournit tous les médicaments que votre médecin juge opportun de vous prescrire. L'établissement ne saurait être tenu responsable des médicaments que vous prenez sans en avoir reçu l'autorisation.

Le pharmacien est aussi disponible pour vous renseigner sur votre médication, ses effets prévisibles et son utilisation.

## **SERVICE MÉDICAL**

Le service médical est assumé par une équipe de médecins qui s'assurent de la continuité dans la dispensation des soins médicaux. Les visites médicales s'effectuent régulièrement sur chaque unité de vie.

Au cours des deux semaines suivant votre admission, le médecin qui vous est attribué vous rencontrera pour établir votre bilan de santé. Lors de cette rencontre, vous êtes invité à exprimer votre choix quant à la réanimation cardiorespiratoire et au niveau de soins requis.

Il se peut que votre condition requière des examens ou des soins spécialisés. Ceux-ci sont offerts par l'Hôpital régional.

En tout temps, si vous présentez un problème médical, un médecin de garde répondra à vos besoins.

## **SERVICE ALIMENTAIRE ET NUTRITION CLINIQUE**

En collaboration avec vous et votre famille, le personnel de l'alimentation et celui de la nutrition clinique mettent tout en œuvre pour vous offrir une alimentation saine et équilibrée, adaptée à vos goûts et à vos besoins.

Les particularités de votre dossier alimentaire sont suivies de près par le personnel, telles que allergie, diète. Vous avez le choix de différents menus. Les repas se prennent à la salle à manger de l'unité ou dans la chambre. Des collations sont servies quotidiennement en après-midi et en soirée.

De plus, si vous souhaitez prendre un repas en compagnie de votre famille, vous pouvez vous adresser à la secrétaire-réceptionniste pour l'en aviser. Des coûts sont à prévoir, à l'exception de la journée de votre anniversaire où l'établissement offre le repas gratuitement à deux de vos proches.

## SERVICE DE TRAVAIL SOCIAL

Le personnel en travail social vous assure un suivi psychosocial lorsque vous en avez besoin. La priorité de celui-ci est de veiller à votre bien-être psychologique. Dans ses fonctions, le personnel voit au respect de vos droits et à ceux de votre famille. Il contribue à votre intégration dans votre nouveau milieu de vie. Tous les renseignements, que vous lui confiez, demeurent confidentiels.

Il peut vous accompagner et vous conseiller durant votre séjour pour solutionner des difficultés, qu'elles soient d'ordre psychologique, familial ou financier. Pour vous ou les membres de votre famille, il peut également :

- Conseiller sur la pertinence d'ouvrir un régime de protection;
- Effectuer ou homologuer un mandat en cas d'incapacité;
- Compléter une demande de transfert vers un autre centre;
- Apporter du soutien dans les étapes de la vie.

## SERVICE D'ANIMATION LOISIRS

Par le biais d'une approche humaine et chaleureuse, le service d'animation loisirs propose des activités centrées sur votre bien-être et votre plaisir.

Une équipe professionnelle en collaboration avec des bénévoles vous offre des activités variées et adaptées à vos besoins. Partager un repas, chanter, écouter de la musique, jouer, bouger, se souvenir, rencontrer des gens, constituent autant de sujets à l'activité de loisir individuel, de groupe ou communautaire. Ces activités améliorent l'expression de la communication et contribuent à enrichir le quotidien.

Le service d'animation loisirs contribue activement au maintien et au développement des intérêts et des capacités de chacun, tout en respectant leur rythme et leur libre choix.

En assurant une qualité de présence et de relation, les animateurs vont au-delà de l'activité et tentent de rejoindre la personne dans son besoin de sécurité, d'amour et d'appartenance.

Le support financier nécessaire à la réalisation de certaines activités est offert par la Fondation du Centre hospitalier régional de Rimouski qui souhaite ainsi manifester de façon tangible son soutien au service d'animation loisirs.

## SERVICE DES BÉNÉVOLES

Le Centre d'hébergement vise à créer un milieu de vie chaleureux, et c'est dans ce contexte que le bénévolat y trouve son sens et sa valeur. La personne bénévole fait don de son temps, de sa présence, de son affection et de son amitié.

La mission du service des bénévoles est d'offrir aux usagers et à leur famille des services adaptés et personnalisés répondant aux besoins d'accompagnement et de support où l'action bénévole s'inscrit en complémentarité avec les soins et les services dispensés par les intervenants du Centre d'hébergement.

L'implication des bénévoles est visible dans :

- Accompagnement aux activités de loisirs (jeux variés, ateliers de bricolage, fêtes thématiques, ateliers culinaires, sorties récréatives);
- Accompagnement à l'Hôpital régional (si la personne ne peut bénéficier de la présence d'un proche aidant);
- Parrainage ou visites amicales et anniversaires;
- Service de soins spirituels,
- Soins palliatifs.

## SERVICES TECHNIQUES

Les services techniques regroupent le service d'hygiène et de salubrité, l'entretien des installations matérielles, la buanderie et la sécurité à l'intérieur de l'établissement.

Une équipe de travailleurs représentant différents métiers assure l'entretien des bâtiments et des différents espaces de l'établissement. Si vous constatez un bris, n'hésitez pas à en aviser le personnel de votre unité. Les employés des services techniques se feront un plaisir d'effectuer les travaux nécessaires et d'assurer ainsi votre bien-être et votre sécurité.

Régulièrement, une personne fait le ménage de votre chambre et de l'unité où vous résidez. Cependant, vous pouvez participer avec notre personnel à l'entretien de votre chambre.

L'établissement est muni d'un système d'alarme et d'incendie sécuritaire. La vérification et l'entretien de ce système se font systématiquement. Un plan d'évacuation et de mesures d'urgence est révisé à tous les ans.

## **S**SERVICE DE SOINS SPIRITUELS

Le Centre d'hébergement respecte les croyances religieuses de chacun et chacune. À ce titre, un service de soins spirituels veut être une présence aimante et chaleureuse, ouvert aux divers cheminements de chaque personne. Ainsi, le service offre diverses activités d'ordre spirituel ou religieux.

Un service d'accompagnement spirituel est offert à chaque résident en individuel et à la demande ou lors de visites aux chambres.

Les célébrations et les sacrements sont offerts pour les chrétiens catholiques. Les sacrements et les rituels ont une dimension religieuse qui permet aux croyants de nommer le caractère sacré (précieux) de sa foi.

Pour ce faire, nous proposons :

- Chaque semaine, en alternance, des célébrations de la parole et des célébrations eucharistiques; l'horaire des célébrations est affiché sur les unités près des ascenseurs;
- À la demande, le sacrement des malades ou un rituel de fin de vie;
- Un service de communion aux chambres; une équipe de bénévoles collaborent à la communion aux chambres avec l'animateur du service de soins spirituels.

Au 4<sup>e</sup> étage, un oratoire est accessible en permanence aux résidents et à leur famille, pour ceux qui désirent se recueillir ou faire brûler un lampion et pour les célébrations.

## RENSEIGNEMENTS UTILES

### SÉCURITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

Nous prenons à cœur la sécurité de nos résidents. À tout moment du jour et de la nuit, une infirmière de votre unité de vie est en poste. De plus, nous assurons une présence constante à l'entrée du Centre d'hébergement par une secrétaire-réceptionniste ou un agent de sécurité la nuit.

#### Mesures de sécurité

L'établissement vous assure un milieu sécuritaire et nous prendrons les mesures nécessaires pour le maintenir. Nous nous permettons donc d'intervenir auprès de quiconque transgresse les règlements de sécurité ou perturbe la quiétude des lieux.

Chacune des chambres est munie d'une cloche d'appel qui est directement reliée au poste de garde. À la sortie de chaque unité de vie, des portes électromagnétiques s'ouvrent de l'intérieur à l'aide d'un code numérique. Des plaques camouflent les boutons de l'ascenseur lorsqu'un résident est à risque de fugue par cette sortie.

Nous avons des bracelets antifuges que nous installons au poignet ou au fauteuil roulant des résidents à risque de fugue. La liste des résidents se trouve sur les unités. Nous avons deux détecteurs pour ces bracelets, un à la sortie de l'ascenseur au rez-de-chaussée et l'autre à l'unité 1 Sud, aile Sud, à la porte donnant sur le patio.

Des détecteurs de mobilité sont installés au lit, au fauteuil roulant ou dans tout autre fauteuil, lorsqu'un résident est à risque de chute.

En cas de feu, notre système d'alarme est relié à la firme Microtec qui assure le lien entre les pompiers et l'établissement. Les chandelles, les feux de Bengale ou toute autre flamme sont formellement interdits en tout temps et en tout lieu dans l'établissement.

Nous disposons d'un plan opérationnel des mesures d'urgence qui assure la sécurité de tous les occupants. Régulièrement, des exercices sont tenus afin que le personnel soit formé en cas d'une situation d'urgence.

## Prévention des infections

Afin de restreindre le risque de transmission des infections, des mesures préventives doivent être appliquées et respectées, tant par le personnel, les résidents que les visiteurs, selon les recommandations de l'équipe en prévention et contrôle des infections. Ces derniers doivent porter une attention particulière aux affichettes placées aux portes de chambres des résidents, lorsqu'il y a lieu, et appliquer les précautions indiquées.

Nous demandons aussi à toute personne infectée de ne pas se présenter dans l'établissement. Toutefois, si la visite est incontournable, nous demandons au visiteur de discuter avec l'infirmière de l'unité de vie des précautions qui s'imposent.

Le comité de prévention des infections regroupe des professionnels de l'ensemble de l'établissement. Sa mission est la prévention, la surveillance et la prise en charge des infections ainsi que l'amélioration des mesures nécessaires.

Toujours dans le but préventif, notre programme de vaccination prévoit l'administration du vaccin contre l'influenza et du vaccin Pneumovax, lequel protège d'une infection à pneumocoques. Une fois l'an, à l'automne, le programme prévoit la vérification du dossier de vaccination du résident et le renouvellement de son consentement aux vaccins. Si le résident n'est pas apte à répondre lui-même, on demande ce consentement à son représentant.

## Gestion des risques

Le comité de gestion des risques a pour mandat de traiter tous les incidents et accidents qui surviennent dans l'ensemble de l'établissement. Ainsi, le comité analyse tout événement malheureux et met en place des mesures correctives pour qu'il ne se reproduise plus.

La coordonnatrice du programme d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques est responsable de l'application de ce mandat. Elle voit à ce que chaque événement soit déclaré, documenté et s'assure qu'un suivi soit effectué.

Si la situation affecte (ou a affecté) votre qualité de vie, l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie doit en informer rapidement votre représentant.

## Mesures de contrôle

Au Centre d'hébergement, nous sommes très soucieux et vigilants face aux mesures de contrôle. Relevant du comité de gestion des risques, un sous-comité voit au respect de la politique sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle (contention physique et isolement).

Cette politique s'appuie sur les valeurs de respect, de liberté, de dignité, de qualité de vie et d'intégrité de la personne. Elle balise le recours à la contention physique et à l'isolement, et préconise la recherche de mesures de remplacement. Elle assure la protection des droits du résident, son confort et sa sécurité, tout en visant son consentement libre et éclairé, ou celui de son représentant. Son approche est interdisciplinaire et favorise une alliance thérapeutique entre les acteurs impliqués dans la décision, soit le résident, son représentant et les intervenants.

La politique a été élaborée conformément aux orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux et aux documents légaux, tels que les chartes des droits et liberté de la personne, la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec.

## Sécurité des résidents : Responsabilité de tous

Au Centre d'hébergement, notre but est d'offrir des soins et des services de qualité et sécuritaires, à dimension humaine.

Tous les professionnels et employés se sont engagés à servir de la façon la plus sécuritaire qui soit. Ils assument une responsabilité, une imputabilité ainsi que des comportements et attitudes qui assurent une prestation sécuritaire de soins et services, ainsi qu'un environnement exempt de risques pour l'utilisateur. Ils demeurent informés et vigilants en tout temps.

En tant que résident, proche d'un résident, bénévole ou membre de la communauté, vous êtes un important allié dans notre recherche d'assurer des soins et des services dans des conditions sécuritaires. Vous êtes vigilant et évitez toute situation qui pourrait causer du tort ou des blessures; le cas échéant, vous déclarez une telle situation aux personnes en autorité dans les plus brefs délais. Enfin, si vous êtes en mesure d'identifier une situation que vous jugez « à risque », n'hésitez pas à nous en faire part.

Comme résident, vous nous aidez à assurer votre sécurité en collaborant activement avec votre intervenant afin de recevoir des soins sécuritaires. Vous évitez tout risque inutile.

Lorsqu'il est question de sécurité, nous accordons une très grande valeur à la transparence, à la flexibilité et à l'équité. De plus, nous cherchons toujours à apprendre de nos erreurs. Nous comptons sur vous tous pour devenir des membres proactifs de notre équipe sécurité.

## **En cas d'accident ou d'urgence médicale**

Que ce soit dans le cas d'un accident ou d'une urgence médicale, nous prendrons rapidement les mesures qui s'imposent pour votre bien-être et nous aviserons dans les meilleurs délais la personne que vous aurez désignée à cette fin.

## **Médication**

Le personnel infirmier et médical doit être informé de toute médication, des suppléments alimentaires et des produits naturels pris par le résident.

## **C**ONTRIBUTION ET FRAIS D'HÉBERGEMENT

Les soins médicaux et infirmiers, les soins d'assistance et de réadaptation, les services sociaux, le service de soins spirituels et de loisirs demeurent gratuits pour tous. Les médicaments inscrits au formulaire sont fournis par le Centre d'hébergement.

Votre contribution financière pour votre hébergement permanent et certains équipements spéciaux est établie par la Régie de l'assurance maladie du Québec; le Centre d'hébergement n'a aucun contrôle sur celle-ci. Votre contribution est calculée en fonction de vos revenus, de vos biens et de vos avoirs.

Pour vous faciliter la vie, le paiement de la contribution à l'hébergement peut être effectué automatiquement (paiement préautorisé). Vous devez vous adresser à la personne responsable du service aux résidents à la comptabilité.

## **P**ROGRAMME ORTHÈSES - PROTHÈSES

Selon la politique du ministère de la Santé et des Services sociaux, les frais pour l'acquisition de certains appareils peuvent être partagés entre vous et le Centre d'hébergement. Le pourcentage de contribution est déterminé selon certaines normes.

Les équipements et les appareils touchés par cette politique sont les lunettes, les lentilles cornéennes, les aides à la communication, les aides de suppléance à l'audition, les chaussures orthopédiques, les soins et les prothèses dentaires.

Après l'évaluation de votre besoin par le médecin ou par le service de soins de santé, votre demande est autorisée par la chef d'unité et acheminée au service de la comptabilité.

## **A**MÉNAGEMENT PHYSIQUE

Le Centre d'hébergement a quatre étages et se compose de trois parties principales, le Nord, le Sud et le Centre. Un plan présenté en annexe 3 (page 35) peut vous aider à mieux vous orienter et à connaître la localisation des différents services.

## **V**OTRE CHAMBRE

Votre chambre vous est attribuée selon la disponibilité des lits, mais non de façon définitive. L'attribution des chambres s'effectue selon des critères, tels que votre mobilité ou l'utilisation de la salle de toilette.

Les chambres sont privées ou semi-privées. Votre chambre est un lieu privilégié pour vous sentir chez vous. Vous pouvez donc la décorer selon vos goûts, tout en tenant compte des espaces disponibles, de certaines balises de l'établissement et des normes de sécurité. Cependant, l'établissement fournit le lit à hauteur variable. Si vous vous questionnez sur l'aménagement ainsi que sur l'ajout de meubles, nous vous invitons à vous référer à l'infirmière responsable de votre unité de vie.

Les chambres, les salles de toilettes et les salles de bains sont munies d'un système d'appel relié au poste de garde.

Il est possible également d'apporter des meubles. Cependant, vous devez en discuter avec le personnel. Le mobilier qui peut être apporté doit tenir compte de votre mobilité et ne doit pas encombrer la chambre. Il se peut que nous vous demandions d'enlever certains meubles, si cela s'avère nécessaire pour votre sécurité ou celle du personnel. Vous êtes responsable de récupérer ces meubles lorsque nécessaire.

## LISTE DES APPAREILS, ACCESSOIRES ET MEUBLES PERMIS

- Bibelots \*
- Calendrier (avec gros chiffres)
- Chaise ou fauteuil préféré
- Couvre-lit ou douillette pour lit simple à l'épreuve du feu
- Lampe de chevet (pas de lampe sur pied) \*
- Miroir \*
- Plantes \*
- Réveille-matin avec gros chiffres
- Tableaux (que nous fixons au mur pour vous)
- Téléviseur
- Ventilateur sur pied ou sur table \*
- Vidéo

*\* À l'exception d'une admission à l'unité 4.*

Tous ces objets doivent être identifiés à l'avance.

Pour les appareils, tels que mini-réfrigérateur ou ordinateur, nous évaluerons votre demande.

Les appareils et accessoires suivants sont à exclure :

- |                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| ▪ Bouilloire             | ▪ Fer à repasser |
| ▪ Cafetière              | ▪ Grille-pain    |
| ▪ Chauffe-eau électrique | ▪ Micro-ondes    |

## **AUTRES SERVICES**

### **Salon de coiffure**

Vous pouvez prendre rendez-vous en vous adressant à la coiffeuse ou au personnel de l'unité. Au besoin, la coiffeuse peut se rendre à votre chambre. Il est entendu que les frais inhérents à ce service vous incombent. La liste des coûts est incluse dans votre pochette d'accueil.

### **Soins de pieds**

Des personnes spécialisées en soins de pieds nous visitent régulièrement. Pour bénéficier de ce service, vous vous référez à l'infirmière de l'unité qui vous remettra la liste des personnes qui l'offrent. Vous devez en défrayer les frais.

### **Téléphone**

Un téléphone est disponible sur chaque étage. Vous pouvez avoir une ligne individuelle à votre chambre si vous le désirez. Pour ce faire, vous devez compléter un formulaire dans les jours suivants votre admission. Vous devez bien sûr assumer les frais de ce service. Vous êtes responsable de faire cesser le service.

### **Câble - Téléviseur**

Sur chaque unité, il y a un téléviseur relié au service de câblodistribution. Vous pouvez également faire installer le câble sur votre téléviseur personnel par l'entreprise de câblodistribution, Cogeco, ou par téléphonie. Vous devez assumer les coûts inhérents à l'installation et à l'utilisation. Vous êtes responsable de faire cesser le service.

### **Internet**

Vous pouvez également vous abonner au service Internet en communiquant avec les fournisseurs locaux. Vous devez alors assumer les coûts d'installation et d'utilisation. Vous êtes responsable de faire cesser le service.

## **Caisse des résidents**

Vous pouvez déposer votre argent en toute sécurité dans la petite caisse de l'établissement en vous adressant à la secrétaire-réceptionniste. La réception est ouverte tous les jours de la semaine. De 9 h 00 à 20 h 30, vous pouvez y faire des dépôts ou des retraits et payer vos comptes. De ces comptes sont exclus les services privés, les soins de pieds et les massages qui sont payés directement au fournisseur du service par le résident, la famille ou le tuteur.

La gestion de l'argent du résident déposé dans la petite caisse du Centre d'hébergement est sous la responsabilité du résident, de sa famille ou encore de son tuteur. Il est important d'en vérifier régulièrement le solde.

De plus, lorsque les fonds seront insuffisants dans la petite caisse du résident, le paiement des factures, telles que coiffure, couturière ou autres, ne sera plus effectué. Si une telle situation se produit, la facture sera remise à la personne qui a dispensé les services; elle vous contactera pour régler la facture. S'il n'y a pas de suite à cette démarche, la personne qui assure le service de façon indépendante pourra refuser d'assurer la continuité des services.

## **Entretien des vêtements des résidents**

L'établissement offre gratuitement le lavage et l'entretien normal de la lingerie personnelle et des vêtements des résidents. (circulaire 1995-010)

L'entretien des vêtements personnel peut être effectué par le résident lui-même, par un proche ou par la buanderie de l'établissement.

Les laveuses et sècheuses domestiques se trouvant sur les unités de vie sont à la disposition des résidents et de leurs proches.

Il y a des jours spécifiques pour le lavage des pantalons, des robes, des sous-vêtements et autres. Il peut donc y avoir un délai entre le moment où le linge est envoyé au lavage et le retour de celui-ci après lavage.

Tout article non identifié sera conservé à la buanderie durant une période de 90 jours. Par la suite, il est envoyé à des organismes externes.

Tout vêtement nécessitant un nettoyage à sec ou un entretien particulier doit être identifié à cet effet. Les frais de lavage et d'entretien faits à l'extérieur de l'établissement sont assumés par le résident/famille, et ce, avec le consentement signé. Toutefois, l'utilisation de ces vêtements devrait être limitée autant que possible (ex. : vêtements en laine).

Dans le cas d'un hébergement temporaire où la famille entretient elle-même les vêtements personnels, elle doit être sensibilisée au fait que des vêtements fortement souillés ou dégageant des odeurs doivent rapidement être nettoyés. Il est donc possible que le personnel achemine à la buanderie les vêtements en question, d'où l'importance de bien les identifier.

## **Identification des vêtements**

Tout vêtement appartenant à un résident, en hébergement permanent ou temporaire, devra être clairement identifié par la famille à l'aide d'une étiquette cousue (et non collée), portant l'inscription du prénom et du nom (pas de numéro de chambre), et ce, de la façon suivante :

- Au niveau du collet pour les vêtements à col;
- Au niveau de la ceinture pour les pantalons, jupes, jupons, sous-vêtements, etc.;
- Au niveau du rebord supérieur pour chacun des bas;
- Dans les côtés pour les soutiens-gorges.

Il est à noter que l'utilisation de crayons feutres permanents n'est pas recommandée, car l'écriture s'efface lorsque les vêtements sont nettoyés dans les laveuses industrielles comme celles de la buanderie de l'établissement.

Le personnel de l'établissement n'est pas responsable de l'identification des vêtements personnels des résidents.

## **Service de couture**

Si vous avez besoin d'un ajustement ou d'une réparation de vêtements, vous en informez le personnel de l'unité et une couturière ira vous rencontrer.

## Vêtements adaptés

Des boutiques offrant des vêtements adaptés présentent leurs produits au Centre d'hébergement au moins deux fois l'an. Vous serez avisé de leurs visites.

## Service postal

Votre courrier vous est livré à votre chambre ou remis à votre répondant. Votre nouvelle adresse est la suivante :

Centre d'hébergement - Rimouski 645, boulevard Saint-Germain Rimouski (Québec) G5L 3S2
--

La collecte du courrier se fait quotidiennement à la réception. Des timbres y sont disponibles.

## Journaux – Revues

Il vous est possible de vous abonner, à vos frais, à des journaux et des revues. Ceux-ci sont livrés à la réception où vous pouvez en prendre possession. Dans l'impossibilité de vous déplacer, le personnel les achemine à votre chambre.

## Lieux d'échange et de loisirs

À chaque étage, il y a des salles à manger avec cuisinette. Ces lieux sont utilisés pour les repas, mais aussi comme endroit de rencontres et de loisirs. Un réfrigérateur, une cuisinière, un micro-ondes, un grille-pain et une bouilloire sont à votre disposition. Vous et votre famille pouvez les utiliser pour cuisiner un repas particulier.

Chaque unité dispose aussi de salles de rencontre, de salons pour les résidents et leurs proches. Ces pièces vous donnent la possibilité de vous retrouver pour souligner un événement particulier, pour discuter ou pour vous réunir en privé. Vous devez vous adresser au personnel de l'unité pour réserver l'un ou l'autre de ces locaux.

De plus, à l'unité 1, une salle de rencontre appelée « place publique » est spécialement aménagée pour vous par le comité des résidents.

## **Animal de compagnie**

Au Centre d'hébergement, votre animal de compagnie ou celui d'un proche aidant peut vous rendre visite.

Les critères suivants sont à respecter pour les visiteurs accompagnés d'animaux de compagnie :

- Seul l'animal de compagnie, qui est significatif pour le résident hébergé, peut être amené par le visiteur; ainsi, aucun animal de compagnie appartenant aux membres du personnel n'est autorisé à venir dans l'établissement;
- L'animal de compagnie doit être gardé en laisse ou maintenu dans les bras du visiteur jusqu'à la chambre du résident;
- La laisse doit être non rétractable et d'une longueur maximale de 60 cm;
- La zone accessible pour l'animal de compagnie se limite à la chambre du résident;
- L'animal de compagnie doit être en santé, adéquatement vacciné, toiletté et bien dressé.

En tout temps, le visiteur est responsable des comportements (abolements, propreté...) de son animal de compagnie.

## **Assurances**

Le CSSS de Rimouski-Neigette possède une assurance couvrant la responsabilité civile et les biens des usagers qui résident au Centre d'hébergement et en ressource intermédiaire à contrat.

Cependant, vous pouvez souscrire à une assurance personnelle pour le feu, le vol et le vandalisme de vos biens personnels selon leur valeur (bijoux, manteau de fourrure et autres). Il est parfois possible pour le répondant d'ajouter cette protection à son assurance de résidence personnelle.

## **Stationnement**

L'accès au stationnement est gratuit pour l'aidant naturel principal désigné. Une carte par résident est disponible à la réception et devra y retourner à la fin de l'hébergement. C'est votre responsabilité. Les cartes supplémentaires sont à vos frais.

## POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ÉTABLISSEMENT

### POLITIQUE DU TABAC

L'établissement est assujéti à la Loi sur le tabac (Loi 112). La politique de l'établissement stipule que la consommation n'est permise qu'à certains endroits désignés. À l'extérieur, les zones permises sont identifiées, et ce, au-delà de la limite du neuf mètres comme prévu par la Loi.

Des salons de fumeurs sont disponibles, et ce, à l'usage exclusif des personnes hébergées.

### VISITES

Les visiteurs sont les bienvenus en tout temps. Ils peuvent, selon le désir du résident, être impliqué dans l'organisation et la prestation des soins et partagé les activités de loisirs, selon leur volonté, leur capacité et leur disponibilité. Toutefois, ils doivent respecter les normes de soins, de sécurité et de prévention des infections.

Pour les proches qui désirent accompagner un parent dont l'état de santé est précaire, l'infirmière propose les commodités disponibles au Centre d'hébergement.

### SORTIES TEMPORAIRES

Si vous le désirez et si votre santé vous le permet, vous pouvez sortir pour une ou plusieurs journées. Si vous prévoyez sortir, vous êtes prié d'en informer l'infirmière au moins 48 heures à l'avance afin de vous aider à planifier votre sortie et de préparer votre médication.

Votre condition de santé peut nécessiter l'accompagnement d'une personne responsable. Afin d'assurer votre sécurité, vous devez aviser l'infirmière avant tout départ.

## **T**RANSFERT DE CHAMBRE

L'établissement souhaite que vous conserviez la même chambre tout au long de votre séjour. Cependant, certaines situations peuvent exiger que vous soyez transféré :

- À votre demande;
- Si votre état de santé requiert plus de soins ou de surveillance ou pour solutionner certaines difficultés de voisinage.

Le transfert de chambre peut être requis à l'intérieur du Centre d'hébergement mais aussi dans une ressource externe (ressource intermédiaire ou ressource privée) selon votre condition de santé ou les besoins organisationnels.

Vous et vos proches serez informés de la raison motivant le transfert.

## **D**ÉPART

Lorsque vous quittez définitivement votre chambre pour déménager dans un autre milieu de vie ou pour toute autre raison, un délai de 24 heures est donné à la personne que vous avez autorisée pour disposer de vos effets personnels.

Exceptionnellement, le personnel s'en charge et entrepose vos biens en sécurité en attendant que la personne que vous avez désignée les récupère. Le paiement de la chambre prend fin la journée du départ.

## **S**ERVICES PRIVÉS

Vous avez la possibilité de recourir à des services privés pour une activité de soins (grand bain de plus par semaine) ou de loisirs (accompagnement pour magasiner).

Il y a des règles relatives à l'utilisation de ces services et vous devez en assumer les coûts. Pour plus d'information, vous consultez l'infirmière responsable ou la chef d'unité.

## **P**ROTECTION DES EFFETS PERSONNELS

Lors de l'accueil du résident, les informations pertinentes liées à la sécurité de ses effets personnels sont transmises à ce dernier ainsi qu'à sa famille.

Une liste des effets personnels et autres en possession du résident à son arrivée est élaborée et placée au dossier du résident. On demande au résident et à la famille de nous avvertir dès qu'ils s'aperçoivent de la disparition d'un objet quelconque.

## **P**OURBOIRES ET CADEAUX

Le personnel n'est pas autorisé à accepter des pourboires et des cadeaux.

## **S**OLLICITATION

Toute forme de sollicitation directe (personne à personne) auprès des résidents et du personnel à l'intérieur de notre établissement est strictement défendue à tout organisme. Toutefois, des modalités particulières pour certains organismes (Fondation, Centraide) peuvent être consenties.

## **P**ROCESSUS DE PLAINTES

Nous mettons beaucoup d'efforts pour que les résidents et leurs proches soient satisfaits des soins et des services reçus. Si vous avez le sentiment qu'un manquement a été commis ou encore que vos droits ne sont pas respectés, nous vous invitons à aborder la question avec l'infirmière responsable ou la chef d'unité.

Vous pouvez également utiliser le régime d'examen des plaintes qui est expliqué dans un dépliant de la pochette d'accueil. Ce dépliant est aussi disponible sur chacune des unités. Le régime d'examen des plaintes est susceptible de vous aider à solutionner le problème qui vous préoccupe. En l'utilisant, vous pourrez contribuer à l'amélioration des services, tant pour vous et vos proches que pour l'ensemble des personnes hébergées.

Vous pouvez, à cet effet, recevoir l'assistance du comité des résidents du Centre d'hébergement ou de l'organisme responsable du service d'aide et d'assistance aux plaintes, soit le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-Saint-Laurent, que vous pouvez joindre au 418 724-6501.

## **DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ**

### **Code d'éthique et charte des droits et responsabilités des usagers et des résidents**

Un code d'éthique, résultat d'une réflexion collective (résidents, familles, employés et bénévoles), a été élaboré. Ce guide vous renseigne, entre autres, sur les responsabilités des employés à l'égard des résidents, de leurs collègues de travail et de l'établissement.

Par ailleurs, la Charte vous informe sur les responsabilités des personnes hébergées et de leurs proches envers les autres résidents et le personnel.

### **Secret professionnel**

Le personnel de l'établissement est lié par le secret professionnel. Votre dossier médical étant confidentiel, vous êtes en droit d'exiger la plus totale discrétion en ce qui concerne votre traitement médical. Toute discussion ou consultation concernant votre état de santé demeure strictement confidentielle.

Sauf dans les cas prévus par la Loi, nul ne peut donner ou recevoir de communication concernant votre dossier médical sans votre consentement.

### **Politique de violence et d'harcèlement**

Le Centre d'hébergement est responsable d'offrir un milieu de travail sain et, par conséquent, exempt de toute violence sur la base du respect inconditionnel de l'intégrité physique et psychologique des personnes qui y travaillent.

Il est de la responsabilité de tous de contribuer à préserver un milieu sans violence et harcèlement.

## CONCLUSION

Le Centre d'hébergement est avant tout un milieu de vie qui vise votre bien-être. Notre souhait est de répondre le mieux possible à vos besoins et à vos attentes.

Comme vous avez pu le constater, nous offrons une vaste gamme de services. Certains visent votre bien-être et votre sécurité, d'autres ont pour but de vous aider à conserver votre autonomie, à découvrir vos capacités et autres habiletés.

Votre opinion sur la qualité de nos services nous est précieuse. Elle nous permet de mieux répondre à vos besoins. N'hésitez pas à faire part de vos commentaires à l'infirmière responsable qui en assurera le suivi.

De plus, nous vous demandons de compléter, une fois l'an, un questionnaire d'appréciation de la qualité des services. Nous comptons sur votre collaboration.

Nous espérons que les renseignements fournis dans ce guide nous aideront à créer, tous ensemble, votre nouveau milieu de vie.

*Bienvenue parmi nous !*

## ANNEXE 1

## LISTE TÉLÉPHONIQUE

## TÉLÉPHONE DU CENTRE D'HÉBERGEMENT : 418 724-4111

SERVICES À LA CLIENTÈLE	POSTE	SOINS INFIRMIERS	POSTE
Buanderie .....	1142	Postes de garde :	
Caisse des résidents (réception).....	0	Unité 1 Nord.....	1125
Animation Loisirs .....	1131	Sud.....	2100
Service de soins spirituels.....	1185	Unité 2 Nord.....	1127
Service aux résidents (comptabilité)	1113	Sud.....	2200
Pharmacie .....	1141	Unité 3 Nord.....	1128
Réservations de salle .....	0	Sud.....	2300
Salon de coiffure .....	1144	Unité 4 .....	1129
Service alimentaire.....	1201	Coordonnatrice des activités de soins (soir, nuit et fin de semaine) .	1124
Nutrition clinique.....	1164	Chef d'unité de vie (jour) 1 <sup>er</sup> .....	2110
		2 <sup>e</sup> .....	2210
		3 <sup>e</sup> .....	2310
		4 <sup>e</sup> .....	1159
INTERVENANTS	POSTE	AUTRES	POSTE
Technicienne en diététique .....	1164	Comité des résidents .....	722-0968
Intervenante sociale .....	1156	Service des bénévoles.....	724-3000
Physiothérapeute .....	1130	Fondation du CHRR.....	1104
Ergothérapeute .....	1130		



## LOCAUX

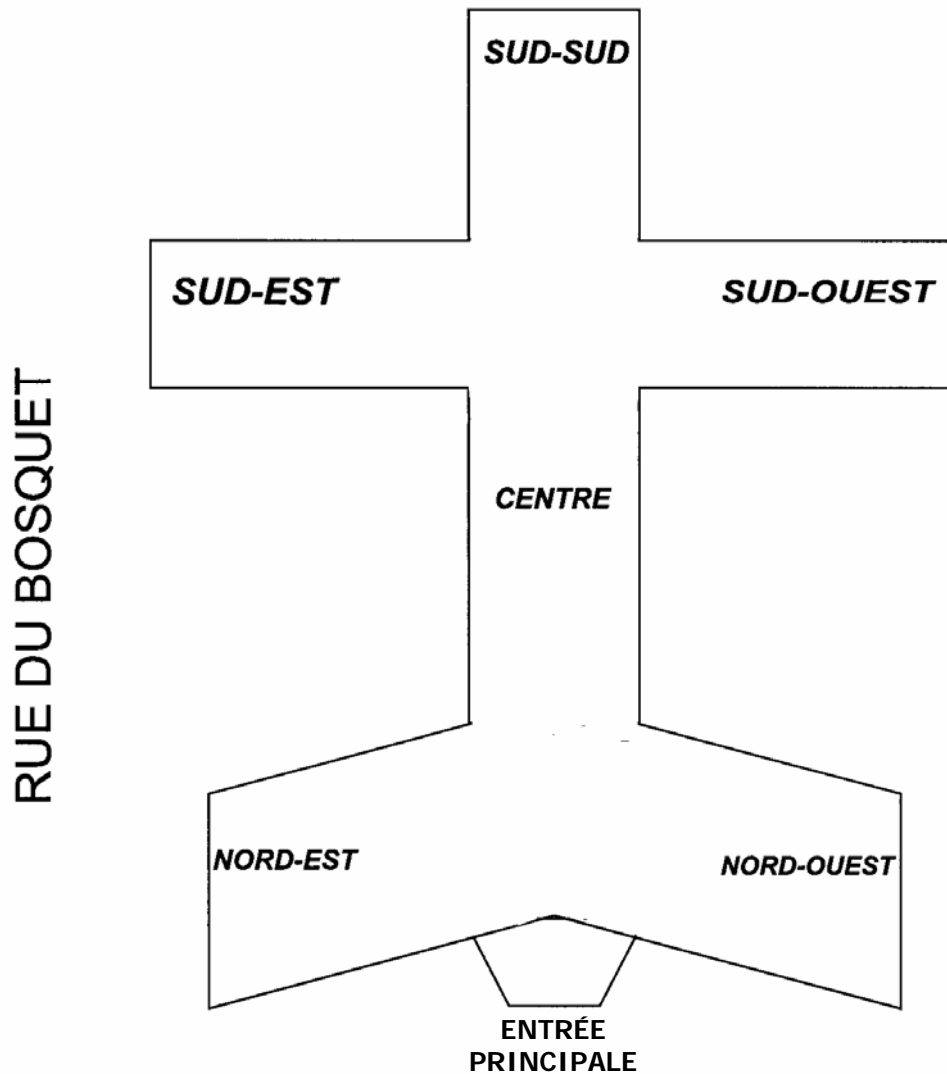
**Vous cherchez un local, consultez cette liste.**

	<b>Endroit</b>	<b>Local</b>
Accueil	Rez-de-chaussée	R-58
Buanderie	Rez-de-chaussée	R-69
Buanderie des résidents	Unité 1 Centre	153
	Unité 2 Nord-Est	210
Cafétéria	Rez-de-chaussée	R-2
Chapelle	Salle du 4 <sup>e</sup> étage	4131
Comité des résidents	Unité 1 Centre	153
Coordonnateur	Rez-de-chaussée	R-35
Distributrices	Cafétéria et sous-sol	R-2
Place publique	Unité 1 Centre	154
Salon de coiffure	Unité 1 Centre	152
Service aux résidents (comptabilité)	Rez-de-chaussée	R-62
Service d'animation loisirs	Unité 4	4138
Service de nutrition clinique	Unité 3 Centre	351-376
Service de soins spirituels	Unité 4	4136
Service de réadaptation	Unité 3 Centre	364
Service des bénévoles	Unité 1 Centre	125
Service social	Unité 1 Centre	126

POUR INFORMATION TÉLÉPHONIQUE : 418 724-4111, POSTE 0 (réception)



**PLAN DU CENTRE D'HÉBERGEMENT**



**BOULEVARD SAINT-GERMAIN OUEST**



